



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA
enGRANDE



INSTITUTO
DE PROFESIONALIZACIÓN



Resultados 2015

INSTITUTO
DE PROFESIONALIZACIÓN
de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo

Mexiquenses
con **VOCACIÓN**
de **SERVICIO**



La política del Gobierno en **materia de profesionalización** está sustentada en el **Plan de Desarrollo del Estado de México:**

-  **Integrar programas de capacitación especializada** conforme a las necesidades propias de las unidades administrativas y de los servidores públicos, para ofrecer servicios de calidad y con una actitud de servicio. Lo anterior en colaboración con instituciones académicas y especializadas en administración pública;
-  **Avanzar hacia la consolidación de un servicio profesional de carrera administrativa** con base en la certificación de competencias;
-  **Avanzar en la actualización de la legislación y normatividad en materia laboral** para lograr un mayor nivel de eficiencia por parte de los servidores públicos en el marco de un sistema de servicio profesional de carrera administrativa a nivel institucional.

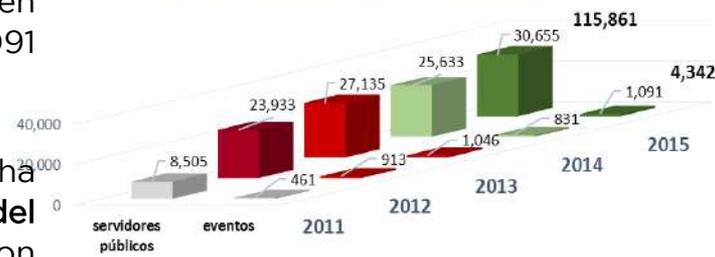


G *Línea de acción en el Plan:* Integrar programas de capacitación especializada conforme a las necesidades propias de las unidades administrativas y de los servidores públicos, para ofrecer servicios de calidad y con una actitud de servicio. Lo anterior en colaboración con instituciones académicas y especializadas en administración pública.

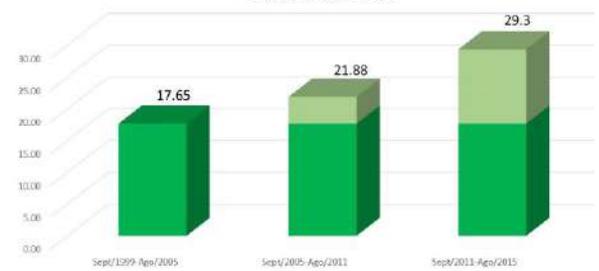
1. **Suman 20 las instituciones públicas que participan para fortalecer la profesionalización**, mediante la suscripción de Convenios de Colaboración.
2. Con el Programa Integral de Profesionalización, se benefició en forma directa a 30,655 personas del servicio público, en 1,091 eventos.
3. La política permanente en materia de profesionalización ha permitido incrementar en un 33.9% la participación de personal del servicio público con respecto a 2005-2011 y de un 65.9% con referencia a 1999-2005. Considerando un 29.3 de participantes por evento.
4. Con el objeto de acercar la capacitación, en 2013 se inició la operación del Programa de Capacitación Genérica en Línea, a 2015 concluyeron satisfactoriamente 2,860 personas del servicio público de 6,867 que participaron.
5. En el 2013 dio inicio el Programa de Desarrollo Humano y Social con Enfoque en el Servicio Público, con beneficio directo para 4,067 participantes. En 2014, se atendieron a 5,992, incrementándose en 2015 a 11,457 personas del servicio público.



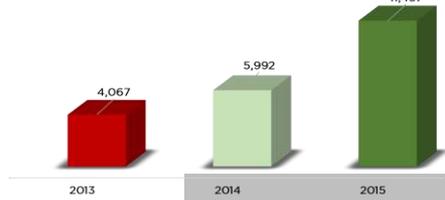
Programa General de Profesionalización



Participantes por Evento



Programa de Conferencias y Talleres de Desarrollo Humano con Enfoque en el Servicio Público Modalidad Presencial





Línea de acción en el Plan: Avanzar hacia la consolidación de un servicio profesional de carrera administrativa con base en la certificación de competencias.

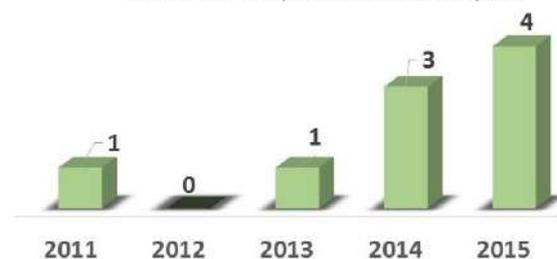
6. Durante la administración se han certificado 3,795 personas que laboran en el servicio público: 7 en Coaching, 36 por CONOCER, 638 por Microsoft y 3,114 como parte de la Capacitación con base en Competencias de Desempeño que ofrece el Instituto. Por modalidad son: En lo presencial 895 (24%), en línea 2,785 (73%) y mixta 115 (3%) participantes, aportando en el incremento de atención.

3,795 Servidores Públicos Certificados 2011-2015



7. Como parte de la Formación con base en Competencias de Desempeño, se han diseñado los contenidos temáticos de 9 Diplomados:

Diseño de Contenidos Temáticos de Diplomados Sistema de Competencias de Desempeño



8. En 2011 se conformó el Diplomado en Responsabilidades. En 2013 el Diplomado en Evaluación al Desempeño Institucional. En 2014 los Diplomados en Estrategias para la Evaluación de la Gestión Pública; en Gestión Estratégica de las Tecnologías de la Información; y en Gestión Administrativa. Para 2015 se diseñaron los Diplomados en Gestión de la Profesionalización; en Mejora Regulatoria; en Profesionalización de los Docentes de Educación Media Superior; y en Gestión para Resultados.



Línea de acción en el Plan: Avanzar en la actualización de la legislación y normatividad en materia laboral para lograr un mayor nivel de eficiencia por parte de los servidores públicos en el marco de un sistema de servicio profesional de carrera administrativa a nivel institucional.

9. Como parte de la armonización y actualización normativa en materia de profesionalización:

Alineados:

1. Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas.
2. Reglamento de Profesionalización.
3. Acuerdo de Creación del Instituto (Por salir en Decreto).

En proceso de actualización:

4. Reglamento Interno del Instituto.
5. Manual General de Organización del Instituto.

Por fortalecer el apartado del sistema de profesionalización:

6. Manual de Normas y Procedimientos de Administración y Profesionalización de los Servidores Públicos.

10. Con motivo de la conmemoración del Centenario de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se realizó el Ciclo de Conferencias denominadas "La importancia de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 y su vigencia en el siglo XXI", con el objeto de sensibilizar al personal del servicio público sobre su importancia y aplicabilidad en el quehacer de las administraciones públicas.

11. Realización del "Análisis de Resultados del Reporte - Diagnóstico del Sistema de Gestión de Recursos Humanos del sector central del Poder Ejecutivo, con la participación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) del 30 de noviembre al 4 de diciembre de 2015.





| Vertiente | Eventos | Servidores Públicos | Horas/Hombre | Principales Programas Realizados |
|---------------------|--------------|---------------------|----------------|---|
| Puesto | 581 | 7,953 | 168,183 | Programa General de Formación y Desarrollo, modalidad presencial; Genérico en materia de Tecnologías de la Información; Formación y Actualización para servidores públicos docentes; Curso Taller de Formación de tutores, la Internacionalización de Políticas de Educación Superior y su impacto en México; Curso sobre Administración de Actualización de Educación Continua; Formación y Desarrollo en línea con 32 temas; Estrategias para generar ambientes educativos seguros, Gestión de la Vinculación de las Instituciones de educación media superior y superior con el sector productivo; Diplomado en Petroquímica. Capacitación con base en competencias de desempeño "Profesionalización en Línea"; Talleres de interacción entre áreas de auditoría y responsabilidades, de control, evaluación y responsabilidades, de Gestores de la Profesionalización; Seminario de Impuestos; Curso de formación del capital humano; Proyectos de Inversión. |
| Desarrollo | 356 | 9,090 | 71,717 | Programa de Desarrollo de Capacidades con Talleres Lúdico Vivenciales Construcción de Equipos de Trabajo, con LEGO, el Circo y Técnicas de Aprendizaje asistido por caballos; Construcción de Equipos de Alto Desempeño y Certificación en Coaching, y Certificación en Microsoft. En materia de Diplomados con base en competencias de desempeño se ofrecieron: Diplomado en Responsabilidades en el Servicio Público, Diplomado en Gestión Estratégica de las Tecnologías de la Información, Diplomado en Evaluación al Desempeño Institucional, Diplomado en Gestión Administrativa, Diplomado en Gestión Administrativa, Diplomado en Estrategias para la Evaluación de la Gestión Pública con enfoque municipal, Diplomado en Gestión de la Profesionalización; así como el Diplomado en Organización y Administración de Archivos. |
| Calidad | 140 | 13,439 | 46,267 | Talleres y conferencias de desarrollo humano con enfoque en el servicio público, vinculado con temas de atención a la ciudadanía, ética en el servicio, comunicación efectiva, equidad de género, motivación y transformación hacia una nueva cultura de servicio. |
| Cuidado de la Salud | 14 | 173 | 173 | Pláticas informativas del cuidado de la salud, con temas como: factores de riesgo, pérdida de equilibrio, tabaquismo, drogadicción, alcoholismo, osteoporosis, farmacodependencia, diabetes mellitus, cáncer de mama, envejecimiento activa, entre otros. |
| Total | 1,091 | 30,655 | 286,340 | |



Evaluación de la Capacitación por vertiente

| Vertiente | Aplicabilidad | | | | Permanencia | | | | Modificación de Actitudes | | | |
|---------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| GLOBAL | 79.4 | 80.7 | 85.6 | 89.0 | 78.6 | 79.8 | 78.6 | 79.5 | 80.1 | 80.4 | 83.5 | 86.9 |
| Capacitación para el Puesto | 78.5 | 80.9 | 85.2 | 90.1 | 74.0 | 74.9 | 80.3 | 81.5 | 81.7 | 80.1 | 83.7 | 87.0 |
| Capacitación para el Desarrollo | 79.7 | 81.4 | 88.7 | 89.5 | 78.1 | 85.2 | 71.6 | 75.0 | 81.8 | 82.0 | 88.6 | 89.6 |
| Capacitación para la Calidad | 81.5 | 80.2 | 85.8 | 91.2 | 88.0 | 92.8 | 77.1 | 80.0 | 82.7 | 80.0 | 82.5 | 80.0 |
| Cuidado para la Salud | 72.1 | 79.8 | * | 81.5 | N/A | N/A | N/A | 80.0 | 75.3 | 80.5 | * | 89.7 |

Promedio General
por Año:

| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|-------|-------|-------|-------|
| 79.87 | 80.30 | 82.87 | 85.13 |

APLICABILIDAD: Mide el cambio de comportamiento o transferencia del aprendizaje al trabajo como resultado de una intervención de capacitación.

PERMANENCIA: Implica la **retención** de la información en la memoria y está asociada a la intensidad del recuerdo, que indica cuánto se mantiene un contenido en el cerebro.

ACTITUD: El estudio permite identificar **el sentir** que tiene una población hacia un determinado objeto.



Índice de Satisfacción del Usuario

| Variables | Índice General de Satisfacción | 2008 | 2009 | 2010 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | vs. 2014 |
|-------------|--------------------------------|------|-----------|------|------|------|------|------|----------|
| | | | 73 | 81 | 80 | 81 | 80 | 80 | 82 |
| De servicio | Nivel de avance | 70 | 77 | 78 | 70 | 70 | 77 | 78 | ↑ |
| | Tiempo de espera | 76 | 65 | 85 | 71 | 75 | 76 | 75 | ↓ |
| | Tiempo de servicio | 79 | 79 | 78 | 72 | 77 | 80 | 81 | ↑ |
| | Bondad del servicio | 73 | 84 | 80 | 80 | 81 | 81 | 84 | ↑ |
| De atención | Modo de atención | 76 | 88 | 82 | 85 | 81 | 79 | 80 | ↑ |
| | Forma de trato | 84 | 88 | 88 | 87 | 84 | 79 | 80 | ↑ |
| | Desinterés monetario | 99 | 99 | 99 | 98 | 99 | 99 | 99 | ↔ |
| Otras | Estado de las instalaciones | 72 | 87 | 80 | 77 | 75 | 71 | 80 | ↑ |
| | Costos del servicio | 76 | 79 | 82 | 87 | 83 | 81 | 80 | ↓ |

SERVICIO: Existe una mejora en los aspectos relacionados con el servicio. *No obstante se deberán realizar acciones en cuanto a la revisión de los procesos y la mejora regulatoria.*

ATENCIÓN: Es aceptable. *Se considera necesario establecer mecanismos y herramientas para fortalecer al personal del servicio público, con el objeto de mejorar la atención que ofrecen a la ciudadanía.*

INSTALACIONES Y COSTO: Refleja una constante. *Se sugiere mejorar el mantenimiento de las instalaciones y difundir los beneficios que se adquieren con los servicios.*



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Directorio



Lic. Joaquín Castillo Torres
Secretario de Finanzas

Lic. Mario Alberto Quezada Aranda
Subsecretario de Administración



Instituto de Profesionalización de los
Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del
Gobierno del Estado de México

Lic. Yonatán Eleuterio Michoa
Director General

Lic. Guadalupe Enríquez Candelario
Directora de Profesionalización

Mtro. Roberto Alva Díaz
Subdirector de Investigación y Estrategias de Profesionalización

C.P. Alfredo Domínguez Flores
Delegado Administrativo